

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahan

Hendrasti , Lily, 2006, *Analisis Kepuasan Pelanggan Supermarket*, Skripsi Pascasarjana UB Malang

Indriantoro Nur dan Bambang Supomo , 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen* , Edisi pertama , PT.BPFE : Yogyakarta

Jasfar , 2003 , *Analisis Faktor yang dipertimbangkan Nasabah dalam mempersepsikan Mutu Pelayanan* . Skripsi FE UB Malang

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* , Erlangga : Jakarta

_____. 2008. *Manajemen Pemasaran* : edisi tigabelas, Erlangga : Jakarta

LoveLock. Christopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, INDEKS : Jakarta

Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta

Masyhuri. Zainuddin, 2008 . *Metodologi Penelitian* , ADITAMA : Malang

Nirwana, 2002, *Pemasaran Jasa*, Alta Pustaka : Malang

Rahayu , Yayuk Sri , 2008 , *Kualitas Jasa dan Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi swasta di Malang*, volume 4 nomor 2, Iqtishoduna : FE UIN Malang

Santoso , 2005, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS* . Andi: Yogyakarta

Singarimbun, Masri 1998 , *Metode Penelitian Survei* , LP3ES : Jakarta

Sugiyono , 2001 , *Metodologi Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D* , Alfabeta : Bandung

Suharyadi. 2009, *Statistika* , Salemba Empat : Jakarta

Sulhan , Muhammad , 2011, *Panduan Praktis Analisis SPSS Untuk Manajemen* : Team CLICT Manajemen : FE UIN Malang